

การศึกษาพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพ
การศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์
A Study Knowledge Sharing Behaviors In Education Quality Assurance Through
Online System Of Bunditpatanasilpa Institute

รวีวรรณ คุณเที่ยง (Rawiwan Khuntiang)*

อนิรุทธิ์ สติมัน (Anirut Satiman)**

สมหญิง เจริญจิตรกรรม (Somyaing Jareanjittakom)***

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาสภาพและความต้องการการศึกษาพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ 2. เพื่อพัฒนาระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ 3. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย 1) บุคลากรของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ผู้ปฏิบัติงานที่งานประกันคุณภาพการศึกษา จำนวน 80 คน 2) ผู้ปฏิบัติงานที่งานประกันคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2561 จำนวน 18 คน โดยวิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย 1) แบบสอบถามสภาพปัจจุบันและความต้องการการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพ 2) แผนการจัดกิจกรรมและระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพ 3) ระบบและกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ 4) แบบประเมินพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพและความต้องการการศึกษาพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ภาพรวมพบว่าบุคลากรในหน่วยงานให้การสนับสนุนการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายในงานประกันคุณภาพการศึกษา มีคุณภาพอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.38, S.D = 1.22) 2) ระบบและขั้นตอนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ผลการประเมินคุณภาพเว็บไซต์ระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ โดยผู้เชี่ยวชาญในภาพรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับดี ($\bar{X}$ = 4.28, S.D = 0.83) 3) พฤติกรรม การแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพ

* นักศึกษาปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

** รองศาสตราจารย์ ดร. ภาควิชาเทคโนโลยีการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

*** รองศาสตราจารย์ ภาควิชาเทคโนโลยีการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

การศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ พบว่าการใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการสื่อสารแลกเปลี่ยนเรียนรู้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =4.28, S.D =0.83) และการนำความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์มาปรับประยุกต์ใช้เป็นการพัฒนาการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =4.22, S.D =0.81)

คำสำคัญ: การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ /ประกันคุณภาพการศึกษา

Abstract

The purposes of this research were 1) to study need and behaviors of knowledge sharing in education quality assurance through online system of Bunditpatanasilpa institute. 2) to design and develop of knowledge sharing in education quality assurance through online system of Bunditpatanasilpa institute. 3) to study knowledge sharing behaviors in education quality assurance staffs through online system of Bunditpatanasilpa institute. The sample used in this study was 18 quality assurance staffs at The Bunditpatanasilpa institute by cluster random sampling. The instruments research used in study were 1) structured interview form 2) knowledge sharing activities plan 3) online knowledge sharing in education quality assurance website 4) evaluation form for knowledge sharing behaviors in education quality assurance. The statistics used in the study were percentage, average score and standard deviation.

The results of this research were as follows 1) need and behaviors of knowledge sharing in education quality assurance through online system of Bunditpatanasilpa institute was the level of “high”. 2) The design and develop of knowledge sharing in education quality assurance through online system of Bunditpatanasilpa institute was evaluated and approved by 6 experts has a quality at the level of “high”. 3) The knowledge sharing behaviors in education quality assurance staffs through online system was at the level of “good”.

Keyword : Online Knowledge Sharing / Education Quality Assurance

บทนำ

ตามพระราชบัญญัติการศึกษา พุทธศักราช 2542 หมวดที่ 6 มาตรฐานและการประกันคุณภาพ การศึกษากำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาและมาตรฐานการศึกษา ทุกระดับ ประกอบด้วย ระบบการประกันคุณภาพภายใน และระบบการประกันคุณภาพภายนอก โดยระบบ หลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา ให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎกระทรวง หน่วยงาน ต้นสังกัด และสถานศึกษาต้องจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายใน ซึ่งให้ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารการศึกษา ให้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องและจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องและเปิดเผยต่อสาธารณะ (พรบ.: 2542) และตามประกาศกฎกระทรวง การประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2561 ข้อ 3 กำหนดไว้ว่าให้ สถานศึกษาแต่ละแห่งจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา โดยการกำหนดมาตรฐาน การศึกษาของสถานศึกษาให้เป็นไปตามมาตรฐานการศึกษาแต่ละระดับ และประเภทการศึกษาที่ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการประกาศกำหนด พร้อมทั้งจัดทำแผนพัฒนาการจัดการศึกษาของ สถานศึกษาที่มุ่งเน้นคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาและดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้ โดยจัดให้มีการ ประเมินผลและตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ติดตามผลการดำเนินการ เพื่อพัฒนา สถานศึกษาให้มีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษา และนำเสนอรายงานผลการประเมินตนเองให้แก่องค์กรต้น สังกัดหรือหน่วยงานที่กำกับดูแลสถานศึกษาเป็นประจำทุกปี เพื่อให้การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ตามวรรคหนึ่งเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ให้หน่วยงานต้นสังกัดหรือหน่วยงานที่กำกับดูแลสถานศึกษา มีหน้าที่ ในการให้คำปรึกษา ช่วยเหลือ และแนะนำสถานศึกษา เพื่อให้การประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา พัฒนาอย่างต่อเนื่อง(กฎกระทรวง:2561) จากพระราชบัญญัติและกฎกระทรวงดังกล่าว การประกันคุณภาพ การศึกษานี้ จึงเป็นเหตุผลให้สถานศึกษาที่มีการจัดการเรียนการสอนต้องจัดให้มีฝ่ายงานประกันคุณภาพ การศึกษา และแต่งตั้งคณะกรรมการผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ในการดูแลงานฝ่ายนี้ควบคู่ไปกับการ บริหารของสถานศึกษาเพื่อให้การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาสร้างความมั่นใจแก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ว่า การจัดการศึกษาทุกระดับมีคุณภาพและได้มาตรฐาน ตามเกณฑ์ที่กระทรวงศึกษาธิการกำหนดไว้ (กระทรวงศึกษาธิการ. 2559,ก)

กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา ถือเป็นภารกิจที่สำคัญและจำเป็นที่ทุกองค์กร ที่จัดการศึกษา ต้องมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องและจริงจัง เพื่อให้ทราบถึงผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานอย่างแท้จริง และ ต้องมีการประเมินผลโดยองค์กรภายนอกเพื่อให้ผลการประเมินเป็นที่ยอมรับและเชื่อถือ (สมศ. : 2558,7-9) จากการปฏิรูปการศึกษา เป็นเหตุผลให้ทุกหน่วยงานที่มีการจัดการศึกษาให้ความสำคัญในการประกันคุณภาพ การศึกษามากยิ่งขึ้น ทุกฝ่ายที่ให้ความร่วมมือให้การประกันคุณภาพการศึกษาปรากฏเป็นรูปธรรม ตามที่ กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติทางการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ซึ่งเป็นความสำเร็จในเชิงนิติบัญญัติและเป็น จุดเริ่มต้นของระบบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาที่สมบูรณ์ของประเทศไทย (รุ่ง แก้วแดง, 2544) ปัจจัยที่ ส่งผลต่อคุณภาพการประเมิน ประกอบด้วย การสร้างทัศนคติที่ถูกต้อง ความเชื่อ ความรู้สึกเกี่ยวกับการ ประเมินจึงมีผลต่อคุณภาพการประเมิน ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายจำเป็นต้องมีความเข้าใจถึงเป้าหมายการประเมินที่ แท้จริง ทั้งการประเมินคุณภาพภายในและการประเมินคุณภาพภายนอก ว่าเป้าหมายการประเมิน คือ “การ พัฒนา” ซึ่งหากเข้าใจตรงกันแล้วจะทำให้เกิดทัศนคติ ที่ดี และเห็นคุณค่าของการประเมิน การประเมินยัง

สะท้อนสภาพจริง เกิดประโยชน์สูงสุดต่อสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง (ชาญณรงค์ พรุ่งโรจน์:2557:24-26) สอดคล้องกับ ฌมม จีรังสุวรรณ ผู้อำนวยการสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) กล่าวว่า สำหรับวิสัยทัศน์ใหม่ของ สมศ. ในยุค 4.0 (SSFFCCS) เน้น 6 เรื่อง ได้แก่ 1. ความเรียบง่ายด้วยใจ (Simple) คือ ไม่สร้างภาระให้แก่สถานศึกษาในจัดทำเอกสาร 2.พอเพียงกับความต้องการ (Sufficient) คือ ประเมินด้วยประเด็นที่สอดคล้องกับความต้องการและความจำเป็น มุ่งสู่การมีมาตรฐานของการศึกษาไทย 3.ลดงานด้วยเทคโนโลยี (Flip to technology) คือ ลดการใช้เอกสารรูปแบบกระดาษ 4.ยืดหยุ่นกับทุกคน (Flexible) คือ ยืดหยุ่นกับมาตรฐานการศึกษา และทุกสถานศึกษา 5.เชื่อมโยงทุกด้าน (Connective) คือ การใช้ระบบ Automatic QA เชื่อมโยงฐานข้อมูล และ 6.ความร่วมมือ (Collaborative) ระหว่าง สมศ. และทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างมาตรฐานการศึกษาอย่างเป็นสุขและยั่งยืน (Sustainably Happy) ดังนั้นการประเมินคุณภาพภายนอกรอบ 4 จะมีการเปลี่ยนแปลงหลายเรื่อง ทั้งการลดการทำเอกสาร เพิ่มระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เชื่อมโยงสอดคล้องกับการประกันคุณภาพภายในและจะเป็นการประเมินเชิงคุณภาพอย่างเป็นมิตร (ฌมม จีรังสุวรรณ : 2561) ในการบริหารหน่วยงานควรให้ความสำคัญตระหนักมุ่งให้การประเมินเป็นส่วนหนึ่งในการบริหาร มีการแต่งตั้งคณะกรรมการ เจ้าหน้าที่ บุคลากร ผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหารสถานศึกษา ให้เป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่อันสำคัญนี้ การปฏิบัติหน้าที่ไม่เพียงผู้ปฏิบัติต้องตระหนัก ผู้บริหารเองก็ต้องให้บุคลากรในสถานศึกษาตระหนักด้วย เพราะทุกคนต้องมีส่วนร่วมในการสร้างมาตรฐานให้สถานศึกษามีมาตรฐาน เพื่อผู้ปกครองมีความเชื่อมั่นในการนำบุตรหลานมาเข้ารับการศึกษา ภูมิใจในสถานศึกษาที่ได้มาตรฐานไม่เพียงเท่านั้นผู้ปฏิบัติหน้าที่งานฝ่ายประกันนี้ต้องมีแนวทางกระบวนการดำเนินงานการประกันคุณภาพที่ดี จึงทำให้การจัดเก็บข้อมูลมีมาตรฐาน หรือทุกคนในสถานศึกษาร่วมกันสร้างกระบวนการปฏิบัติงานที่ดีเพื่อเป็นแนวทางให้กับผู้ที่มาใหม่ได้เรียนรู้ในการปฏิบัติงานนี้ได้ไ้ในระยะเวลาอันสั้น ปัญหาอุปสรรคที่บุคลากรใหม่เข้ามาสามารถสานต่อได้ ลดปัญหาการเรียนรู้ งาน สามารถปฏิบัติหน้าที่แทนได้หากหัวหน้าฝ่าย ไม่อยู่ หรือเปลี่ยนผู้รับผิดชอบใหม่ การถ่ายทอดข้อมูล การจัดเก็บข้อมูล ถือเป็นสิ่งสำคัญมาก การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นเรื่องของทุกคน เป็นเรื่องที่ต้องทำตลอดเวลา ถ้าทุกคนทำ ทำตลอดเวลา การประกันคุณภาพการศึกษาก็จะกลายเป็นวิถีชีวิตในการทำงาน หรือวัฒนธรรมของการบริหารและการจัดการ (รุ่ง แก้วแดง, 2544: 69)

องค์กรที่ส่งเสริมให้มีการสื่อสารและการให้ความร่วมมือจากบุคลากรทุกคนในองค์กร ทั้งในด้านการวิเคราะห์และการแก้ปัญหาาร่วมกัน การดำเนินการเพื่อให้องค์กรเกิดการเรียนรู้ในประสบการณ์ใหม่ ๆ อีกทั้งให้ดำเนินการปรับปรุงและเพิ่มขีดความสามารถขององค์กรอย่างต่อเนื่อง (Daft, 2001: 6, อ้างถึงในเจษฎา นกน้อย และคณะ) สอดคล้องกับ Berlo (1960, อ้างถึงใน กริช สืบสนธิ์, 2537) ได้กล่าวว่า การสื่อสารเป็นกระบวนการถ่ายทอด โต้ตอบระหว่างมนุษย์ที่มีการเคลื่อนไหวตลอดเวลา สอดคล้องกับรูปแบบของวัฒนธรรมที่มีการเคลื่อนไหวปรับตัวและเปลี่ยนแปลงได้ตามสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไป สังคมแห่งความรู้ (Knowledge society) ให้ความสำคัญกับ “ความรู้” ถือว่าเป็นทรัพยากรหลักที่มีค่าซึ่งแตกต่างจากปัจจัยการผลิตอื่น ๆ เนื่องจากความรู้เป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงและสร้างขึ้นใหม่ได้ตลอดเวลา ความรู้ได้กลายเป็นตัวขับเคลื่อนที่สำคัญ ดังนั้น แนวคิดและหลักการบริหารจัดการความรู้ (Knowledge management) จึงมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งสำหรับองค์กรในทุกระดับ (พรธิดา วิเชียรปัญญา, 2547: 19) ทั้งนี้ วิจารณ์ พานิช (2547) กล่าวว่า ความรู้

ถือเป็นพื้นฐานของชีวิต เป็นสิ่งสำคัญที่นำพาให้ชีวิตให้มีความเจริญก้าวหน้า นำไปใช้ดำรงชีวิต การแก้ปัญหาต่างๆ เหล่านี้ย่อมอาศัยความรู้เป็นฐานในการช่วงชิงหลายสิ่งหลายอย่างที่มีปัญหาได้พิจารณาอย่างถี่ถ้วนตามความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ผ่านพ้นอุปสรรคไปได้

ความรู้เป็นสิ่งที่สั่งสมมาจากการศึกษาเล่าเรียนการค้นคว้า หรือประสบการณ์รวมทั้งความสามารถเชิงปฏิบัติและทักษะความเข้าใจหรือสารสนเทศที่ได้รับมาจากการได้ยิน ได้ฟัง การคิด หรือการปฏิบัติองค์วิชาในแต่ละสาขา (ราชบัณฑิต, 2542: 232) ซึ่งแนวคิดในการแบ่งประเภทความรู้ที่น่าสนใจ และได้รับความนิยมเป็นของ Michel Polanyi และ Lkujiro Nonaka เป็นแนวคิดที่แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ความรู้ทั่วไป หรือความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวมถ่ายทอดได้โดยผ่านวิธีการต่าง ๆ ดังที่ วิจารณ์ พานิช (2547) ได้กล่าวไว้ว่า “การจัดการความรู้” หมายถึง การยกระดับความรู้ขององค์กรเพื่อสร้างผลประโยชน์จากต้นทุนทางปัญญา โดยเป็นกิจกรรมที่ซับซ้อนและกว้างขวาง ไม่สามารถให้นิยามด้วยถ้อยคำสั้น ๆ ได้ ดังนั้น ต้องให้นิยามหลายข้อจึงจะครอบคลุมความหมาย

จากผลการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องในด้านพฤติกรรมและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ อาทิ กรรณิการ์ ศรีเกตุ และประศาสน์ นิยม งานวิจัยเรื่อง การส่งเสริมพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ศิริวรารัตน์ หุนหวล งานวิจัยเรื่อง พฤติกรรมสื่อสารและแนวทางการแก้ปัญหาในการทำงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ และ กชพร ดีการกล งานวิจัยเรื่อง พฤติกรรมสื่อสารเพื่อการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมผ่านระบบแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตตามแนวคิดการเรียนรู้แบบนำตนเองของบุคลากรทางการศึกษา ผลงานการวิจัยที่กล่าวมานี้ได้นำเอาหลักการกระบวนการแลกเปลี่ยนความรู้ในองค์กรโดยใช้โมเดลการสร้างสรรคความรู้ในองค์กร คือ SECI's Model ของ Nonaka and Takeuchi (1995) โดยผ่านกระบวนการที่ต่อเนื่องคือ 1. การเปลี่ยนความรู้โดยกระบวนการทางสังคม (Socialization) 2.การนำความรู้สู่ภายนอก(Externalization) 3. การผสมผสาน (Combination) และ 4.การนำความรู้สู่ภายใน (Internalization) เข้ามาช่วยในการแก้ปัญหาเพื่อจัดทำเป็นแนวทางองค์ความรู้ให้กับบุคลากรหรือหน่วยงานได้ผลการศึกษาในระดับดี มีความเหมาะสมในการนำมาใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์เป็นสถาบันที่มีความเป็นเอกลักษณ์ในการจัดการศึกษาที่เน้นในด้านนาฏศิลป์ ดุริยางคศิลป์ คีตศิลป์ และทัศนศิลป์ โดย “บัณฑิตพัฒนศิลป์” เป็นนามที่สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี องค์อุปถัมภ์มรดกศิลปวัฒนธรรมไทย โปรดเกล้าฯ พระราชทาน เมื่อวันที่ 27 มีนาคม พ.ศ. 2540 ซึ่งเป็นการยกระดับการศึกษาด้านนาฏศิลป์ ดุริยางคศิลป์ คีตศิลป์ และทัศนศิลป์ เพื่อนำศิลปะมาพัฒนาตนเอง สังคม และประเทศชาติ มีสถานะเป็นสถานศึกษาในสังกัดกระทรวงวัฒนธรรม ดำเนินการตามพระราชบัญญัติสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ พ.ศ. 2550 ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษาเล่มที่ 124 ตอนที่ 32 วันที่ 9 กรกฎาคม พ.ศ. 2550 โดยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 10 กรกฎาคม พ.ศ. 2550 ส่งผลให้สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์เปลี่ยนสถานะเป็นนิติบุคคล สามารถจัดการเรียนการสอนได้ตั้งแต่วิทยฐานะขั้นพื้นฐานวิชาชีพ เฉพาะถึงระดับปริญญาเอก (คู่มือการจัดการความรู้, 2557: 1) จัดการเรียนการสอนโดยผู้เชี่ยวชาญชำนาญในศาสตร์ของนาฏศิลป์ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญมาก จึงทำให้บริบทนี้มีความแตกต่างจากหน่วยงานการศึกษาในระบบสายสามัญที่จัดการเรียนการสอนโดยทั่วไป รวมไปถึงการประเมินผลการศึกษาควรต้องให้สอดคล้องกับ

บริบทสถานศึกษาด้วย แต่ยังคงการประเมินผลการศึกษาเป็นไปตามเกณฑ์ที่กระทรวงศึกษาธิการกำหนด โดยกระบวนการเริ่มจากผู้บริหารให้ความสำคัญแต่งตั้งบุคลากรปฏิบัติหน้าที่ให้ควบคู่ไปกับการบริหารหลักการ ขั้นตอนการประเมินคุณภาพการศึกษา บุคลากรผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลงานด้านนี้ จากการสอบถามข้อมูลโดยผู้วิจัย พบปัญหาที่มีการเปลี่ยนผู้รับผิดชอบ การสืบค้นข้อมูลที่ไม่มีระบบงาน ขั้นตอนกระบวนการไม่เป็นทิศทางเดียวกัน อาจต้องใช้เวลาในการศึกษา ระยะเวลาสั้นกว่าจะเริ่มปฏิบัติ หากเราเปิดให้มีพื้นที่ในการแลกเปลี่ยนความรู้ หลัก วิธีการในการดำเนินงานย่อมทำให้การดำเนินงานนั้นเกิดข้อผิดพลาดที่ลดลง ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติมีความเข้าใจ ลดระยะเวลาในการศึกษาข้อมูล ทั้งบุคลากรที่รับผิดชอบอยู่ต่างพื้นที่ที่ห่างไกลทำให้การสื่อสารล่าช้า หากเราใช้พื้นที่บนออนไลน์เพื่อไว้สำหรับในการแลกเปลี่ยน หรือให้ผู้ที่มีความเข้าใจได้เข้ามาศึกษาวิธีการดำเนินงาน แนวปฏิบัติที่ดียอมทำให้การปฏิบัติหน้าที่เกิดความแม่นยำยิ่งขึ้น มีความน่าเชื่อถือรวดเร็ว และทันต่อการนำไปใช้ปฏิบัติ

จากการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาที่พบในงานประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ บุคลากรที่ได้รับมอบหมาย หรือถูกมอบให้ปฏิบัติหน้าที่ มักจะมีการปฏิเสธ และไม่ยากที่จะปฏิบัติงานด้านนี้ เพราะเห็นว่างานประกันคุณภาพการศึกษาเป็นเรื่องที่เข้าใจยาก มีรายละเอียดเยอะ ทั้งเป็นการเพิ่มภาระงานที่ตนปฏิบัติอยู่เดิม ไม่ให้ความสำคัญกับงานประกันคุณภาพเท่าที่ควร ทำให้ผู้ที่มีความรู้การปฏิบัติงานด้านงานประกันมาก่อนถึงวัยที่เกษียณอายุราชการความรู้ประสบการณ์ที่มี ก็ได้ถูกถ่ายทอด หรือจัดเก็บเพื่อเป็นข้อมูลให้กับบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ต่อ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย เมื่อผู้ปฏิบัติใหม่รับหน้าที่งานดังกล่าว ไม่มีความรู้หรือประสบการณ์เป็นเหตุให้การศึกษา หาข้อมูล หรือสร้างความเข้าใจใช้เวลานาน การทำงานไม่ต่อเนื่อง สอดคล้องทันต่อการประเมินคุณภาพการศึกษารอบปีการศึกษานั้น ๆ การสานต่องานต้องใช้เวลาในการศึกษา งานเป็นเวลานาน

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการหาวิธีแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยการหาพื้นที่หรือเวทีในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ โดยนำความรู้จากผู้ปฏิบัติหน้าที่และผู้ที่ประสบความสำเร็จด้านงานประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งมีประสบการณ์ในการดำเนินงานการประเมินคุณภาพการศึกษาโดยอาศัยกระบวนการ SECI's Model ของ Nonaka and Takeuchi เป็นเครื่องมือให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่งานประกันคุณภาพเข้ามาร่วมแลกเปลี่ยนความรู้ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ และ นำความรู้ที่ได้จากกระบวนการนี้นำมาเป็นแนวทางการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งเตรียมความพร้อมในการประเมินคุณภาพการศึกษาให้กับผู้ที่สนใจต้องการศึกษา โดยใช้ช่องทางบนสื่อสังคมออนไลน์ที่ทุกคนสามารถเข้ามาศึกษาด้วยตัวเองได้ สามารถโต้ตอบแลกเปลี่ยนความคิดและประสบการณ์ร่วมกันได้ บอกเล่าประสบการณ์ให้กับผู้ปฏิบัติหน้าที่งานประกันคุณภาพมือใหม่ได้เข้ามาศึกษาขั้นตอนกระบวนการทำงานประกัน รวมถึงแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาพฤติกรรม การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่องงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ โดยระบบออนไลน์นี้เป็นสื่อสังคมออนไลน์ซึ่งเป็นช่องทางการสื่อสาร เป็นพื้นที่แสดงออก หรือเวทีในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ในการเตรียมความพร้อมรับการประเมินตามเกณฑ์ที่กฎกระทรวงได้มีข้อกำหนดไว้

วัตถุประสงค์ของวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพและความต้องการการศึกษาพฤติกรรมและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์
2. เพื่อพัฒนาระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์
3. เพื่อศึกษาพฤติกรรมและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์

ขอบเขตการศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ศึกษา

- 1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย บุคลากรของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ผู้ปฏิบัติหน้าที่งานประกันคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2561 จำนวน 80 คน
- 1.2 ผู้ปฏิบัติหน้าที่งานประกันคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2561 จำนวนประชากร 80 คน ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่าง เพื่อการสำรวจสภาพปัจจุบันและความต้องการการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ฯ จำนวน 80 คน โดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection)

2 กลุ่มตัวอย่าง

- 2.1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาพฤติกรรมและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ จำนวน 18 คน โดยวิธีการคัดกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster Random Sampling) จากผู้ปฏิบัติหน้าที่ และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

- 1 แบบสอบถามสภาพปัจจุบันและความต้องการการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์
- 2 แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการออกแบบเว็บไซต์ ด้านเนื้อหาและด้านการประกันคุณภาพ ขั้นตอนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์
- 3 แผนการจัดกิจกรรมและระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์
- 4 แบบประเมินแผนการจัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์
- 5 แบบประเมินคุณภาพระบบและกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์
- 6 แบบประเมินคุณภาพระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์

7 แบบประเมินพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์

8 แบบประเมินความคิดเห็นที่มีต่อระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์เป็นการวิจัยและพัฒนา โดยการศึกษางานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ โดยมีวิธีดำเนินการวิจัย 4 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 : ขั้นตอนการศึกษา การศึกษาสภาพปัจจุบันและความต้องการของบุคลากรต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการทำงานประกันคุณภาพการศึกษาโดยมีขั้นตอน ดังนี้

1) การศึกษาค้นคว้าข้อมูล สืบเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากเอกสาร ทฤษฎี หนังสือ ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

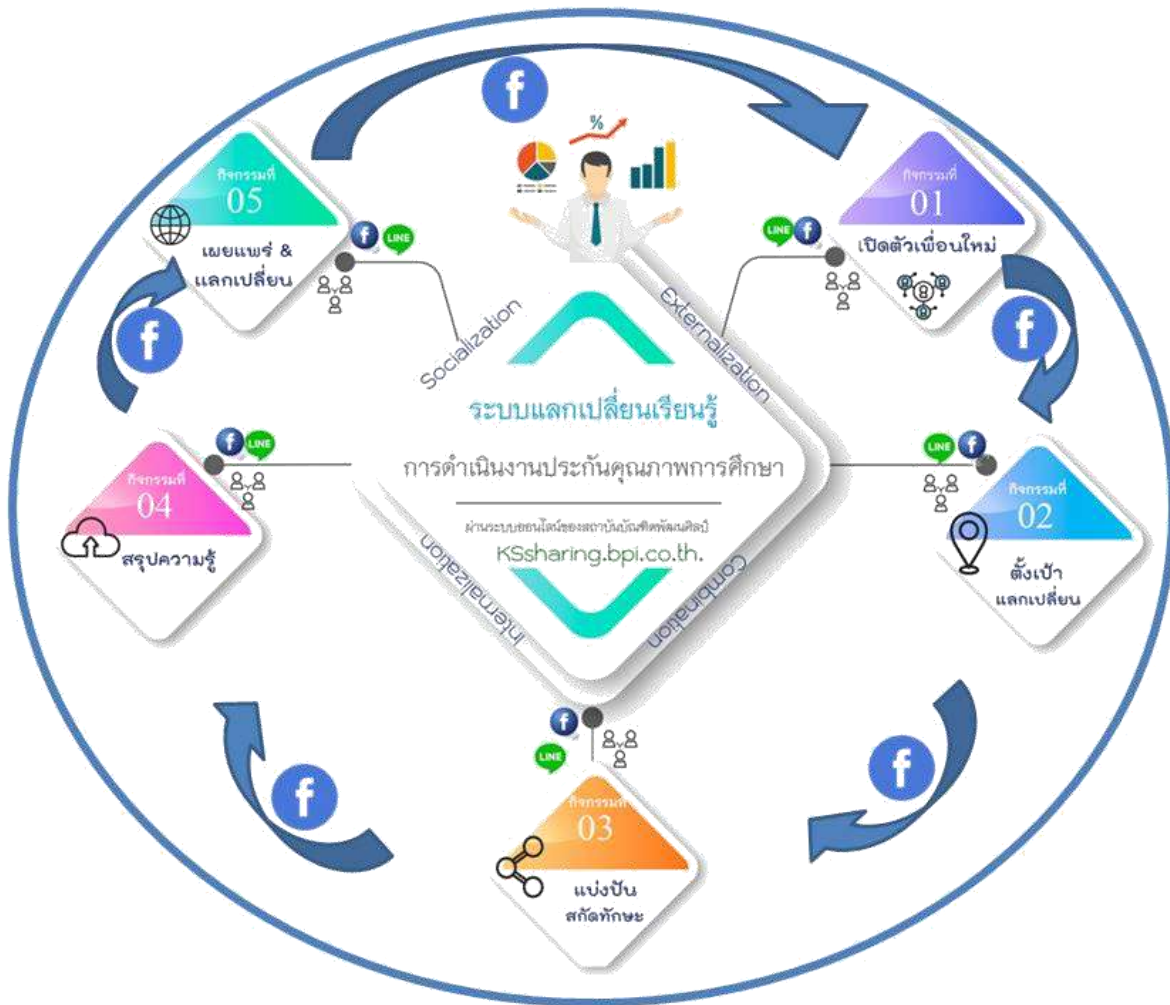
2) การศึกษาสภาพการปฏิบัติงานและประเด็นที่ต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานประกันคุณภาพการศึกษาศาสนาบัณฑิตพัฒนศิลป์

3) ศึกษาผลจากแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ความคิดเห็นจากผู้มีประสบการณ์ ผู้เชี่ยวชาญงานประกันคุณภาพการศึกษาในการออกแบบเว็บไซต์ กิจกรรมที่ควรมี ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ และด้านเนื้อหางานประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ โดยใช้แบบสอบถามความคิดเห็นและวิเคราะห์แบบสอบถามความคิดเห็นเพื่อให้ได้ข้อมูลที่กว้างและลึก ใช้เป็นกรอบแนวทางการพัฒนาระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนสื่อออนไลน์

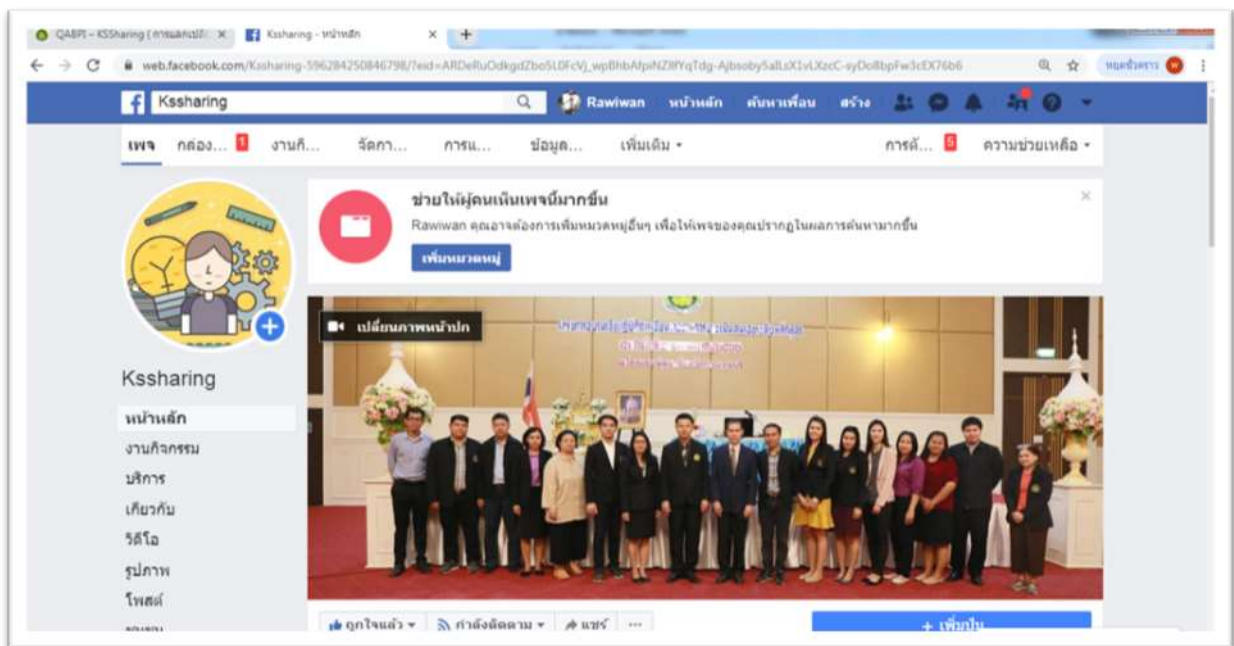
ขั้นตอนที่ 2 : ขั้นตอนการพัฒนาระบบ

1) ออกแบบขั้นตอน กิจกรรม และกำหนดเครื่องมือที่ใช้ในระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนสื่อออนไลน์จากการสังเคราะห์เอกสาร งานวิจัย ผลการ ศึกษาสภาพการปฏิบัติงาน ประเด็นที่ต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ และผลการศึกษาจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการความรู้ ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์และด้านงานประกันคุณภาพการศึกษา แนวทางการพัฒนาระบบใช้ทฤษฎีกระบวนการแลกเปลี่ยนความรู้ในองค์กร โดยใช้โมเดลการสร้างสรรคความรู้ในองค์กรคือ กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process) SECI's Model ของ Nonaka and Takeuchi (1995) โดยผ่านกระบวนการที่ต่อเนื่องคือ 1. การเปลี่ยนความรู้โดยกระบวนการทางสังคม(Socialization) / 2. การนำความรู้สู่ภายนอก(Externalization)/ 3. การผสมผสาน (Combination)/ 4. การนำความรู้สู่ภายใน (Internalization) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเหมาะสมของขั้นตอนและกิจกรรมระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์

2) จัดทำเป็นแผนภูมิของระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ในการทำงานประกันคุณภาพการศึกษาโดยมีขั้นตอนและกิจกรรมดังนี้



ภาพที่ 1: ระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์



ภาพที่ 2: การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่อออนไลน์ผ่าน <https://web.facebook.com/KSSharing-596284250846798/>

ขั้นที่ 1 เปิดตัวเตรียมพร้อมและแนะนำเพื่อนใหม่ ประกอบด้วยกิจกรรมดังนี้

- 1) ผู้วิจัยเชิญชวนผู้ปฏิบัติหน้าที่งานประกันคุณภาพ ปี 2561 เข้าร่วมกลุ่มแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ งานประกันคุณภาพการศึกษา โดยการใช้วิธีแบบเผชิญหน้า เครื่องมือที่ใช้ คือ ระบบแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สื่อสังคมออนไลน์(กลุ่มเฟซบุ๊ก และกลุ่มไลน์)
- 2) ผู้วิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสร้างบรรยากาศในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เครื่องมือที่ใช้คือ ระบบแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สื่อสังคมออนไลน์ (กลุ่มเฟซบุ๊ก และกลุ่มไลน์)
- 3) สมาชิกแนะนำข้อมูลส่วนตัว ประสบการณ์ และหน้าที่ความรับผิดชอบในงานประกันคุณภาพการศึกษา เครื่องมือที่ใช้คือ ระบบแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สื่อสังคมออนไลน์ (กลุ่มเฟซบุ๊ก และกลุ่มไลน์)
- 4) สมาชิกร่วมพูดคุย สานสัมพันธ์ ปรับทัศนคติและแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงานประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อสร้างบรรยากาศในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เครื่องมือที่ใช้ คือ ระบบแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สื่อสังคมออนไลน์ (กลุ่มเฟซบุ๊ก และกลุ่มไลน์)

ขั้นที่ 2 ตั้งเป้าความรู้และแลกเปลี่ยนตำนาน ประกอบด้วยกิจกรรมดังนี้

- 1) สมาชิกเล่าประสบการณ์จากการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา บันทึกผ่านกลุ่มเฟซบุ๊กและกระดานสนทนา เครื่องมือที่ใช้ คือ ระบบแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สื่อสังคมออนไลน์ (กลุ่มเฟซบุ๊ก และกลุ่มไลน์)
- 2) นำเข้าสู่ประเด็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยร่วมกันสำรวจปัญหาที่พบจากการทำงานประกันคุณภาพการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ คือ ระบบแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สื่อสังคมออนไลน์ (กลุ่มเฟซบุ๊ก และกลุ่มไลน์)
- 3) สมาชิกแลกเปลี่ยนความคิดเห็นจากประเด็นปัญหาแนวการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยการบันทึกและแสดงความคิดเห็น เครื่องมือที่ใช้ คือ ระบบแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สื่อสังคมออนไลน์ (กลุ่มเฟซบุ๊ก และกลุ่มไลน์)
- 4) จัดเก็บรวบรวมผลการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากประเด็นปัญหาในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยการบันทึก เครื่องมือที่ใช้ คือ ระบบแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สื่อสังคมออนไลน์ (กลุ่มเฟซบุ๊ก และกลุ่มไลน์)

ขั้นที่ 3 สื่อสารปันความรู้และสกัดทักษะ ประกอบด้วยกิจกรรมดังนี้

- 1) จัดการระดมความคิดเห็นเพื่อค้นหาทางเลือกในการแก้ปัญหา โดยเสนอวิธีการแก้ปัญหาหรือความคิดเห็นของเพื่อนสมาชิกให้ได้มากที่สุดโดยบันทึก เครื่องมือที่ใช้ คือ ระบบแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สื่อสังคมออนไลน์ (กลุ่มเฟซบุ๊ก และกลุ่มไลน์)
- 2) สมาชิกนำเสนอความรู้ เทคนิคการปฏิบัติงาน ผ่านเว็บไซต์การแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนสื่อออนไลน์ เครื่องมือที่ใช้ คือ ระบบแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สื่อสังคมออนไลน์ (กลุ่มเฟซบุ๊ก และกลุ่มไลน์)
- 3) สมาชิกนำเสนอบทเรียนและความสำเร็จในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพเพื่อนสมาชิกให้คำแนะนำ ชมเชย และเสริมแรงให้กำลังใจ โดยแสดงความคิดเห็นและบันทึกเครื่องมือที่ใช้ คือระบบแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สื่อสังคมออนไลน์ (กลุ่มเฟซบุ๊ก และกลุ่มไลน์)

4) สรุปความคิดเห็นและความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยการสกัดความรู้ที่ได้ไว้เป็นบทเรียน บันทึกไว้บนเว็บไซต์เพื่อเป็นแหล่งความรู้ และเพื่อให้เพื่อนสมาชิกศึกษาเป็นกรณีศึกษา เครื่องมือที่ใช้ คือ ระบบแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สื่อสังคมออนไลน์ (กลุ่มเฟซบุ๊ก และกลุ่มไลน์)

ขั้นที่ 4 บทสรุปความรู้จากการสกัดทักษะ ประกอบด้วยกิจกรรมดังนี้

1) จัดหมวดหมู่ความรู้ที่มี ผ่านเครื่องมือระบบแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เว็บไซต์บันทึกจัดเก็บไว้ เป็นคลังความรู้ออนไลน์ เครื่องมือที่ใช้ คือ ระบบแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สื่อสังคมออนไลน์ (กลุ่มเฟซบุ๊ก และกลุ่มไลน์)

2) จัดทำกรณีศึกษา แนวทางการปฏิบัติงานที่ดีจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยการบันทึก เครื่องมือที่ใช้ คือ ระบบแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สื่อสังคมออนไลน์ (กลุ่มเฟซบุ๊ก และกลุ่มไลน์)

3) นำความรู้ที่ได้จากการสกัดบทเรียนและกรณีศึกษามาจัดทำ เป็นแผนภาพประกอบ จัดเก็บไว้เป็นคลังความรู้ออนไลน์ เครื่องมือที่ใช้ คือ ระบบแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สื่อสังคมออนไลน์ (กลุ่มเฟซบุ๊ก และกลุ่มไลน์)

ขั้นที่ 5 นำเสนอและการประเมินผล ประกอบด้วยกิจกรรมดังนี้

เชิญชวนสมาชิกให้นำความรู้ วิธีการใหม่ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน เครื่องมือที่ใช้ คือ ระบบแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สื่อสังคมออนไลน์ (กลุ่มเฟซบุ๊ก และกลุ่มไลน์)

2.3 พัฒนาระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ผ่านระบบออนไลน์ ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ โดยการเชื่อมบนเครือข่าย สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ และส่งตัวชี้แหล่งบน อินเทอร์เน็ต (URL) เว็บไซต์การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ <https://web.facebook.com/Kssharing-596284250846798/>

เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา และเชื่อมโยงเครื่องมือที่สนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ เข้ากับ เว็บไซต์คือ สื่อสังคมออนไลน์เฟซบุ๊ก คัดกรองเนื้อหาที่เป็นประโยชน์ เกี่ยวกับงานประกันคุณภาพการศึกษา จัดทำหมวดหมู่ และเมนูต่างๆในเว็บไซต์ให้สมบูรณ์ และตกแต่งเว็บไซต์โดยใช้โปรแกรม และสร้างกลุ่มเฟซบุ๊กเพื่อใช้เป็นช่องทางในการสื่อสารทางเครือข่ายสังคมออนไลน์

2.4 ประเมินผลระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ผ่านระบบออนไลน์ โดยผู้เชี่ยวชาญด้านเว็บไซต์

ขั้นตอนที่ 3 : ขั้นตอนการทดลองและศึกษาผล

1) ทดลองใช้ระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ ในการทำงานประกันคุณภาพการศึกษา กับกลุ่มตัวอย่างอาสาสมัคร จำนวน 18 คน ตามขั้นตอน กิจกรรม โดยใช้เครื่องมือเว็บไซต์และสื่อสังคมออนไลน์ตามระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ งานประกันคุณภาพการศึกษาซึ่งกำหนดระยะเวลาการทดลอง จำนวน 5 สัปดาห์ (ระหว่างเดือนพฤษภาคม – เดือนมิถุนายน 2562) ดังนี้

ขั้นที่ 1 เปิดตัวเตรียมพร้อม แนะนำเพื่อนใหม่ สัปดาห์ที่ 1

ขั้นที่ 2 ตั้งเป้าความรู้ร่วมแลกเปลี่ยนตำนาน สัปดาห์ที่ 2

ขั้นที่ 3 สื่อสารปันความรู้และ(สร้างภูมิรู้ด้วยทักษะ)สกัดทักษะ สัปดาห์ที่ 3

ขั้นที่ 4 บทสรุปความรู้จากการสกัดทักษะ สัปดาห์ที่ 4

ขั้นที่ 5 นำเสนอและการประเมินผลความรู้ สัปดาห์ที่ 5

2) ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ จากกลุ่มตัวอย่างเจาะจงจำนวน 18 คน โดยใช้แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อเว็บไซต์การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์

3) ศึกษาพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ ของกลุ่มตัวอย่างอาสาสมัคร จำนวน 18 คน โดยใช้แบบประเมินพฤติกรรมการสื่อสารในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์

4) ศึกษาความคิดเห็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ โดยใช้แบบประเมินความคิดเห็นที่มีต่อระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ โดยผู้วิจัยสังเกตการมีส่วนร่วมผ่านเครื่องมือการสื่อสารของระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์และสื่อสังคมออนไลน์

ขั้นตอนที่ 4 : ขั้นตอนการสรุปผล

1) สรุปพฤติกรรมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ โดยการอภิปรายพฤติกรรมการสื่อสารในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของกลุ่มตัวอย่างอาสาสมัคร จำนวน 18 คน

สรุปผลการวิจัย

1) ผลจากการศึกษาสภาพปัจจุบันและความต้องการการศึกษาพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ พบว่า โดยภาพรวมหน่วยงานให้การสนับสนุนการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายในงานประกันคุณภาพการศึกษา มีคุณภาพอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.38$, S.D =1.22) อันดับรองลงมาหน่วยงานของท่านมีการสร้างความตระหนักให้ควารู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับงานประกันคุณภาพการศึกษา มีคุณภาพ มีคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.30$, S.D =1.21) อันดับรองลงมาท่านมีส่วนร่วมในการนำเสนอรายงานสรุปผลการพัฒนาต่อคณะกรรมการ มีคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.25$, S.D =1.32) ผลการวิเคราะห์จากผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการแลกเปลี่ยนเป็นอันดับแรกคือ ลดปัญหาการใช้เอกสารในงานประกันคุณภาพการศึกษา มีคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.46$, S.D =1.18) อันดับรองลงมาการตอบคำถามของคณะกรรมการตรวจประเมินประกันคุณภาพการศึกษาในแต่ละตัวบ่งชี้ มีคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง และแนวทางปฏิบัติที่ดีในการจัดทำประกันคุณภาพการศึกษามีคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.34$, S.D =1.26,1.24 ตามลำดับ) อันดับรองลงมาความรู้เกี่ยวกับการเขียนรายงานประเมินตนเองมีคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.31$, S.D =1.24)

2) ผลการพัฒนากระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เริ่มจากการนำผลการศึกษาสภาพปัจจุบันและความต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ การวิเคราะห์แบบสอบถามความต้องการการแลกเปลี่ยน การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างจากผู้เชี่ยวชาญผู้มีประสบการณ์ด้านงานประกันคุณภาพนำมาเก็บรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์เพื่อจัดทำแผนกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ นำข้อมูลที่ได้มาสร้างเป็นระบบ โดยใช้เครื่องมือจากสื่อออนไลน์ เฟสบุ๊ค ไลน์ เป็นช่องทางในการสื่อสาร โดยทุกขั้นตอนการจัดทำแบบสอบถามผ่านกระบวนการ

ประเมินค่าความสอดคล้องจากผู้เชี่ยวชาญในด้านเนื้อหาทางานประกันคุณภาพการศึกษา ด้านการจัดการเรียนรู้ ด้านสื่อเทคโนโลยีเพื่อนำมาพัฒนาระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ ประกอบด้วย 5 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 (สัปดาห์ที่ 1) เปิดตัวเตรียมพร้อมและแนะนำเพื่อนใหม่ผู้วิจัยเชิญอาสาสมัครเข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ โดยผู้ที่เข้าร่วมแลกเปลี่ยนจะเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา กิจกรรมในสัปดาห์นี้เพื่อสมาชิกได้ทำความรู้จักทักทาย แนะนำตนเองต่อสมาชิกกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามา /ร่วมพูดคุยสานสัมพันธ์ /แนะนำหน้าที่ /ประสบการณ์ที่เคยปฏิบัติ/แลกเปลี่ยนข้อมูลส่วนบุคคล สร้างบรรยากาศการเรียนรู้ชี้แจงวัตถุประสงค์ ให้ผู้เข้าร่วมแลกเปลี่ยนฯ ทราบ วิธีการแสดงความคิดเห็น ตั้งประเด็นข้อคำถาม ข้อแนะนำการใช้งานระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สร้างบรรยากาศ ความเป็นกันเองกับผู้เข้าร่วมแลกเปลี่ยนฯ

ขั้นตอนที่ 2 (สัปดาห์ที่ 2) ตั้งเป้าความรู้และแลกเปลี่ยนตำนาน เมื่อสมาชิกเข้าร่วมแลกเปลี่ยนฯ ทบทวนกิจกรรมที่ทำเมื่อสัปดาห์ที่ผ่านมา ให้ข้อมูลความรู้งานประกันคุณภาพ กระบวนการเบื้องต้นการประกันคุณภาพ ผู้วิจัยเริ่มตั้งประเด็นข้อคำถาม ผู้ที่เข้าร่วมแลกเปลี่ยนฯ ผู้วิจัยตั้งประเด็นแลกเปลี่ยนความรู้ที่มีในตัวคน และความรู้ภายนอก เล่าเรื่อง(story telling) ระดมสมอง ประสบการณ์ความสำเร็จ เทคนิคที่ผ่าน มา แสดงวิสัยทัศน์ ทศนคติจากการศึกษาปฏิบัติ อบรม สัมมนา กระตุ้นสร้างบรรยากาศการ สื่อสาร เพื่อให้ผู้ เข้าร่วมแลกเปลี่ยนแสดงความคิดเห็น ประเด็นที่ต้องการแลกเปลี่ยน

ขั้นตอนที่ 3 (สัปดาห์ที่ 3) สื่อสารปันความรู้และสกัดทักษะ กิจกรรมสัปดาห์นี้ ผู้เข้าร่วมแลกเปลี่ยนฯทบทวนกิจกรรมที่ทำเมื่อสัปดาห์ที่ผ่านมา รวบรวมความรู้ เทคนิค ประเด็นที่ต้องการเสนอเพิ่มเติมผู้วิจัย กระตุ้นให้ผู้เข้าร่วมแลกเปลี่ยนแสดงความคิดเห็น ระดมความคิดพร้อมทั้งจัดเป็นหมวดหมู่ ทั้ง ภายใน ภายนอก มาพิจารณาสรุปเป็นองค์ความรู้ร่วมกัน

ขั้นตอนที่ 4 (สัปดาห์ที่ 4) บทสรุปความรู้จากการสกัดทักษะ นำองค์ความรู้สัปดาห์ที่ผ่านมาทำการ วิเคราะห์ จัดเป็นองค์ความรู้ เผยแพร่ความรู้จัดแจ้งสู่ความรู้ฝังลึก บุคคล ฝ่ายงาน หน่วยงาน องค์กร แบ่งปัน ร่วมกัน

ขั้นตอนที่ 5 (สัปดาห์ที่ 5) นำเสนอและการประเมินผลแสดงความคิดเห็นนานาทศนคติ จากองค์ความรู้ที่ได้รับ แสดงความคิดเห็นระบบฯช่องทางแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เทคนิควิธีการที่นำมาแลกเปลี่ยน ผ่านสื่อ โซเชียล ร่วมแบ่งปันกับหน่วยงาน เครือข่ายอื่น

ผลการประเมินความคิดเห็นขั้นตอนและกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้านเนื้อหามีความเหมาะสม กับผู้ใช้งาน มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X}$ =4.56, S.D =0.51)

ผลการประเมินความเหมาะสมของเว็บไซต์ระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพ การศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ โดยรวมต่อเว็บไซต์ มีคุณภาพอยู่ในระดับดี ($\bar{X}$ =4.28, S.D =0.83) ด้านการออกแบบกราฟิกในเว็บไซต์และภาพประกอบเนื้อหา มีคุณภาพเหมาะสม มี คุณภาพอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X}$ =4.72, S.D =0.46) ด้านการจัดการเรียนรู้ระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ ฯ สนับสนุนผู้ที่ต้องการหาความรู้(Reader) และผู้สร้างความรู้แลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกัน มีคุณภาพอยู่ใน ระดับดีมาก ($\bar{X}$ =4.67, S.D =0.59) และด้านความคล่องตัวในการใช้งาน

3) ผลการศึกษาพฤติกรรมและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์

ข้อ	รายการ	$\bar{x}$	S.D.	ค่าระดับ	อันดับ
1	มีการสนทนาเพื่อแนะนำข้อมูลส่วนตัว ประสบการณ์และหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำงานประกันคุณภาพการศึกษา	3.06	0.94	ปานกลาง	17
2	มีการสนทนาเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันผ่านระบบแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์โดยไม่คำนึงข้อจำกัดเวลาและระยะทาง	3.28	0.89	ปานกลาง	16
3	มีการสำรวจประเด็นปัญหาที่พบจากการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา	3.44	1.04	ปานกลาง	13
4	มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น จากประเด็นปัญหาในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา	3.67	1.19	มาก	10
5	มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันหรือมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น	3.83	0.92	มาก	6
6	เข้าร่วมกิจกรรมโดยการเล่าเรื่องประสบการณ์ ทักษะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา	3.39	0.92	ปานกลาง	15
7	มีการนำเสนอความรู้ เทคนิคการปฏิบัติงานผ่านระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์	3.61	0.78	มาก	11
8	มีการสังเกตทักษะและการทำงานของสมาชิกที่นำเสนอผ่านระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์	3.78	1.00	มาก	8
9	มีการแสดงความคิดเห็นที่ตนมี เสนอวิธีการแก้ปัญหา หรือให้คำแนะนำแก่สมาชิกผ่านระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	3.50	1.15	มาก	12
10	มีการบันทึกความรู้ ผ่านระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์	3.44	1.04	ปานกลาง	13
11	มีการนำความรู้ที่ได้จากการเปลี่ยนเรียนรู้มาบันทึกใหม่เป็นกรณีศึกษาแนวคิดของตนเอง	3.78	1.00	มาก	8
12	ใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการสื่อสาร แลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์	4.28	0.83	มาก	1
13	นำความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์มาปรับประยุกต์ใช้เป็นการพัฒนาการปฏิบัติงาน	4.22	0.81	มาก	2
14	มีการค้นพบแนวทางได้เองจากการดำเนินกิจกรรมตามระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์	3.89	0.83	มาก	5

ข้อ	รายการ	$\bar{x}$	S.D.	ค่าระดับ	อันดับ
15	มีการเรียนรู้ประสบการณ์จากผู้อื่นจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มาช่วยในการตัดสินใจแก้ปัญหาต่าง ๆ	3.83	0.79	มาก	6
16	มีการยอมรับความรู้ใหม่ๆ ที่ต่างจากความรู้เดิมจากระบบแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์	4.06	1.00	มาก	3
17	ความพึงพอใจในภาพรวม	4.06	0.80	มาก	3

จากตารางผลการศึกษาพฤติกรรมและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ พบว่า โดยภาพรวมความพึงพอใจต่อพฤติกรรมและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีคุณภาพอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ =4.06, S.D =0.80) พฤติกรรมและการแลกเปลี่ยนที่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกเรื่องของการใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการสื่อสารแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีคุณภาพอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ =4.28, S.D =0.83) และการนำความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์มาปรับประยุกต์ใช้เป็นการพัฒนาการปฏิบัติงาน มีคุณภาพอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ =4.22, S.D =0.81)

อภิปรายผล

1) ผลจากการศึกษาสภาพปัจจุบันและความต้องการการศึกษาพฤติกรรมและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ พบว่า โดยภาพรวมหน่วยงานให้การสนับสนุนการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายในงานประกันคุณภาพการศึกษา มีคุณภาพอยู่ในระดับมาก อันดับรองลงมาหน่วยงานของท่านมีการสร้างความตระหนักให้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับงานประกันคุณภาพการศึกษา มีคุณภาพ มีคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง อันดับรองลงมาท่านมีส่วนร่วมในการนำเสนอรายงานสรุปผลการพัฒนาต่อคณะกรรมการ มีคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการวิเคราะห์จากผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการแลกเปลี่ยนเป็นอันดับแรกคือ ลดปัญหาการใช้เอกสารในงานประกันคุณภาพการศึกษา มีคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง อันดับรองลงมาการตอบคำถามของคณะกรรมการตรวจประเมินประกันคุณภาพการศึกษาในแต่ละตัวบ่งชี้ มีคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง และ แนวทางปฏิบัติที่ดีในการจัดทำประกันคุณภาพการศึกษามีคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง อันดับรองลงมาความรู้เกี่ยวกับการเขียนรายงานประเมินตนเองมีคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง

2) ผลการพัฒนากระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เริ่มจากการนำผลการศึกษาสภาพปัจจุบันและความต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ การวิเคราะห์แบบสอบถามความต้องการการแลกเปลี่ยน การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างจากผู้เชี่ยวชาญผู้มีประสบการณ์ด้านงานประกันคุณภาพนำมาเก็บรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์เพื่อจัดทำแผนกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ นำข้อมูลที่ได้มาสร้างเป็นระบบ โดยใช้เครื่องมือจากสื่อออนไลน์ เฟสบุ๊ค ไลน์ เป็นช่องทางในการสื่อสาร โดยทุกขั้นตอนการจัดทำแบบสอบถามผ่านกระบวนการประเมินค่าความสอดคล้องจากผู้เชี่ยวชาญในด้านเนื้อหางานประกันคุณภาพการศึกษา ด้านการจัดการเรียนรู้ด้านสื่อเทคโนโลยีเพื่อนำมาพัฒนาระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ โดยมีระยะเวลาในการ

จัดเก็บข้อมูลทั้งสิ้น 5 สัปดาห์ (พฤษภาคม – มิถุนายน 2562) มีขั้นตอนการแลกเปลี่ยนประกอบด้วย 5 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 (สัปดาห์ที่ 1) เปิดตัวเตรียมพร้อมและแนะนำเพื่อนใหม่ บุคลากรที่เข้าร่วมจะเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา ช่วงแรกเป็นการแนะนำตนเองว่าดูแลรับผิดชอบมาตรฐานใด ร่วมพูดคุยสาน ประสานการณ์ที่เคยปฏิบัติแลกเปลี่ยนข้อมูลส่วนบุคคล สร้างบรรยากาศการเรียนรู้ รับทราบวัตถุประสงค์ การเข้าร่วมแลกเปลี่ยนฯ ทราบ วิธีการแสดงความคิดเห็น ตั้งประเด็นข้อคำถาม ข้อเสนอแนะการใช้งานระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สร้างบรรยากาศ ความเป็นกันเองกับผู้เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ขั้นตอนที่ 2 (สัปดาห์ที่ 2) ตั้งเป้าความรู้และแลกเปลี่ยนตำนาน เมื่อสมาชิกเข้าร่วมแลกเปลี่ยนฯ ทบทวนกิจกรรมที่ทำเมื่อสัปดาห์ที่ผ่านมา ให้ข้อมูลความรู้งานประกันคุณภาพ กระบวนการเบื้องต้นการประกันคุณภาพ ผู้วิจัยเริ่มตั้งประเด็นข้อคำถาม ผู้ที่เข้าร่วมแลกเปลี่ยนฯ ผู้วิจัยตั้งประเด็นแลกเปลี่ยนความรู้ที่มีในตัวคน และความรู้ภายนอก เล่าเรื่อง(story telling) ระดมสมอง ประสานการณ์ความสำเร็จ เทคนิคที่ผ่านมา แสดงวิสัยทัศน์ ทศนคติจากการศึกษาปฏิบัติ อบรม สัมมนา กระตุ้นสร้างบรรยากาศการ สื่อสาร เพื่อให้ผู้เข้าร่วมแลกเปลี่ยนแสดงความคิดเห็น ประเด็นที่ต้องการแลกเปลี่ยน

ขั้นตอนที่ 3 (สัปดาห์ที่ 3) สื่อสารปันความรู้และสกัดทักษะ กิจกรรมสัปดาห์นี้ ผู้เข้าร่วมแลกเปลี่ยนฯทบทวนกิจกรรมที่ทำเมื่อสัปดาห์ที่ผ่านมา รวบรวมความรู้ เทคนิค ประเด็นที่ต้องการเสนอเพิ่มเติมผู้วิจัย กระตุ้นให้ผู้เข้าร่วมแลกเปลี่ยนแสดงความคิดเห็น ระดมความคิดพร้อมทั้งจัดเป็นหมวดหมู่ ทั้งภายใน ภายนอก มาพิจารณาสรุปเป็นองค์ความรู้ร่วมกัน

ขั้นตอนที่ 4 (สัปดาห์ที่ 4) บทสรุปความรู้จากการสกัดทักษะ นำองค์ความรู้สัปดาห์ที่ผ่านมาทำการวิเคราะห์ จัดเป็นองค์ความรู้ เผยแพร่ความรู้จัดแจ้งสู่ความรู้ฝังลึก บุคคล ฝ่ายงาน หน่วยงาน องค์กร แบ่งปันร่วมกัน

ขั้นตอนที่ 5 (สัปดาห์ที่ 5) นำเสนอและการประเมินผลแสดงความคิดเห็นนานาทศนคติ จากองค์ความรู้ที่ได้รับ แสดงความคิดเห็นระบบฯช่องทางแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เทคนิควิธีการที่นำมาแลกเปลี่ยน ผ่านสื่อโซเชียล ร่วมแบ่งปันกับหน่วยงาน เครือข่ายอื่น

ผลการประเมินความคิดเห็นด้านเนื้อหามีความเหมาะสมกับผู้ใช้งาน มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก ด้านการออกแบบกราฟิกในเว็บไซต์และภาพประกอบเนื้อหา มีคุณภาพเหมาะสม มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก สอดคล้องกับ กิตติธัญญา บุญกุลศิริโรตม์ (2554) ศึกษาเว็บไซต์การจัดการความรู้เพื่อการทำวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโท สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีประสิทธิภาพในระดับต้นนักศึกษาที่ใช้บริการเว็บไซต์การจัดการความรู้เพื่อการทำวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโทมีความคิดเห็นต่อเว็บไซต์การจัดการความรู้ในระดับมากด้านการจัดการเรียนรู้ระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ฯ สนับสนุนผู้ที่ต้องการหาความรู้ (Reader) และผู้สร้างความรู้แลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกัน มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก สอดคล้องกับการวิจัย ทิพรรัตน์ สิทธิวงศ์ (2548 : 29-32) กล่าวว่า องค์ประกอบของการออกแบบสื่อต้องประกอบด้วยเนื้อหา เครื่องมือเทคโนโลยี สื่อ การบริการ และด้านความคล่องตัวในการใช้งาน ความคิดเห็นโดยรวมต่อเว็บไซต์ มีคุณภาพอยู่ในระดับดี

3) ผลการศึกษาพฤติกรรมและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ พบว่า โดยภาพรวมความพึงพอใจต่อพฤติกรรมและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีคุณภาพอยู่ในระดับมาก พฤติกรรมและการแลกเปลี่ยนที่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกเรื่องของการใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการสื่อสารแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีคุณภาพอยู่ในระดับมาก และการนำความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์มาปรับประยุกต์ใช้เป็นการพัฒนาการปฏิบัติงาน มีคุณภาพอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับกิดานันท์ มะลิทอง (2548b:146) การทำงานร่วมกันเป็นทีม โดยการมีส่วนร่วมและปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกันนำไปสู่ผลลัพธ์ของงานที่ประสบผลสำเร็จทางวิชาการร่วมกันและสอดคล้องกับวราภรณ์ เชื้อแก้ว (2553) ได้ศึกษาการสร้างกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์การทำงานของพนักงานในภาพรวม รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์การทำงานมีความสัมพันธ์กับผลการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประสบการณ์การทำงาน การสื่อสารและการถ่ายทอดผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการพัฒนาการทำงานรูปแบบใหม่

ข้อคิดเห็นเชิงคุณภาพ

ควรถอดออกมาเป็นคลังความรู้ เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติของผู้ที่เข้ามาปฏิบัติหน้าที่ ด้านงานประกันคุณภาพการศึกษา จัดเก็บให้อยู่ในรูปแบบสื่อออนไลน์ ง่ายในการสืบค้น เข้าถึงได้ง่ายและรวดเร็วทันสมัย สอดคล้องกับ GunjanMansingha.(2008) ได้ศึกษา ประเด็นในการเข้าถึงความรู้ การนำความรู้กลับมาใช้และการแบ่งปันความรู้ กรณีศึกษาในภาคส่วนของ Caribbean กล่าวไว้ว่า ในการอภิปรายปัญหาการแบ่งปันความรู้ได้มีผู้ดา เนินการหลายคนได้เข้าร่วมในการให้ความรู้ต่าง

ข้อคิดเห็นจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในครั้งนี้

1. มีการทำงานแบบกระบวนการ PDCA
2. แนวทางการเตรียมเอกสาร ข้อมูลการประเมินตนเอง
3. วิธีการแก้ปัญหาในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา
4. เทคนิควิธีการสร้างวัฒนธรรมในการทำงาน
5. รู้เข้าใจ ตระหนักหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ เพื่อการพัฒนาองค์กร พร้อมทั้งมีองค์ความรู้ที่ยั่งยืน
2. ควรมีการศึกษารูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานระหว่างหน่วยงาน ในสังกัดเดียวกัน เพื่อสร้างองค์ความรู้จากการแลกเปลี่ยนร่วมกัน
3. ควรศึกษาเทคนิคการสร้างกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยสื่อโซเชียลที่หลากหลาย เพื่อการแบ่งปันความรู้ให้เกิดประสิทธิผลต่อการปฏิบัติงาน

Reference

- Bunditpatanasilpa Institute. (2014). Knowledge Management 2014. Nakhon Pathom: 235 Pages.(in Thai)
- Bunyakunsiroj, K. (2011). Knowledge Management Website For Master's Thesis In Major of Educational Technology And Communications At Rajamangala University Of Technology Thanyaburi Educational Technology and Communications Rajamangala University of Technology Thanyaburi. Pathumthani: Thanyaburi University. (in Thai)
- Chuakaew, W. (2010).The Creation of The Working Knowledge Sharing Process of Employee: Case 0 000000Study of Interface Modernform Co.,Ltd: Chon Buri: Burapha University.. ((in Thai)
- Dang, R. (2001). Quality assurance for everyone is not difficult. Wattana Panich Publishing. Limited, Bangkok: 178 Pages. (in Thai)
- Hunhual, S. (2013). The Communication Behaviors And The Solution Guidelines In Education Quality Assurance Through Online Knowledge Sharing. Master of Education Program in Education Technology Silpakorn University. (in Thai)
- Malithong, M. (2005b). ICT for Education. Bangkok: Aroon Printing. (in Thai)
- Noknoi, J. and Faculty. (2010). Nana's Views On Knowledge Management And The Creation Of A Learning Organization. 2nd ed. Bangkok: SAsia Place Company Limited. 204 Pages. (in Thai)
- Pornrungrroj, C. (2014). Student Quality, Target, Assessment. 2nd ed. Bangkok: Office for Standards Certification And Assess The Quality of Education (Public Organization). 32 Pages. (in Thai)
- Sitthiwong, T. (2005). Web-based Training: WBT. Journal of Educational Technology and Communications, 2 (1). 28-37. (in Thai)
- Suebson, K. (1994). Culture and communication behavior in organizations. Bangkok: ChulalongkornUniversity, 203 Page. (in Thai)
- Office of the Civil Service Commission and National Productivity Institute, (2005). Knowledge Management Handbook: From theory to practice. Bangkok. (in Thai)
- Office for National Education Standards and Quality Assessment (Public organization), (2015). Beyond The Limits To The Millennium Of Quality. Bangkok: Offset Plus Company Limited. in Thai)
- Vijarn, P. (2016). New Horizon in Knowledge Management. Bangkok: Foundation for the Promotion of Knowledge Management for Society. 232 Pages. (in Thai)

Wichianpanya, P. (2004). Knowledge Management: Fundamentals and Applications. Bangkok: Express Net 164 Pages. (in Thai)

ภาษาอังกฤษ

Chang, H., Chi, N., & Chuang, A. (2010). Exploring the moderating roles of perceived person-job fit and person-organization fit on the relationship between training investment and knowledge workers' turnover intentions. *Applied Psychology: An International Review*, 59(4), 566-593.

Nonaka Ikujiro. (1991). The Knowledge Creating Company. *Havard Business Review*, November-December, 91608, 70-73.